



VIETNAMCONTROL

THE VIETNAMCONTROL INSPECTION FUMIGATION J.S.C

Office: Ground Floor, Vietnamcontrol Building,
2/3A Nguyen Thi Minh Khai Str., Dakao Ward, Dist.01, Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel: 84-08-39117095 Fax: 84-08-39117096
Email: info@vietnamcontrol.com.vn Web: www.vietnamcontrol.com.vn

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT CÁC TRANH CHẤP, KHÁNG NGHỊ
17021VIF-CB-P15

Ngày ban hành: 15/01/2018

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
	 	
Lê Hà Viễn	Đinh Thị Ngọc Lan	Cao Nguyễn Triều Duy
QA	Trưởng phòng QLCL	Giám đốc Điều hành

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P15
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC TRANH CHẤP, KHÁNG NGHỊ	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	2/6

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa đổi (trang)	Tóm tắt nội dung cập nhật, sửa đổi	Ghi chú

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban giám đốc	☐	Phòng Tài chính kế toán	☐
Phòng Kinh doanh	☐	Phòng Quản lý CL-Pháp chế	☐
Phòng Hành chính nhân sự	☐	Phòng Chứng nhận	☐

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P15
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC TRANH CHẤP, KHÁNG NGHỊ	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	3/6

1. MỤC ĐÍCH

- Mô tả quy trình tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định đối với các tranh chấp và kháng nghị.
- Tài liệu này được công bố công khai tại trang web của Vietnamcontrol
- www.vietnamcontrol.com.vn

2. PHẠM VI ÁP DỤNG.

- Quy trình này được Vietnamcontrol thực hiện trong trường hợp khách hàng có tranh chấp về các quyết định đối với báo cáo phát hiện đánh giá, yêu cầu hành động khắc phục, quyết định đình chỉ, giảm phạm vi hoặc thu hồi chứng nhận.
- Quy trình này cũng áp dụng cho trường hợp khách hàng chưa hài lòng với kết quả của quá trình tranh chấp, và muốn tiếp tục kháng nghị các quyết định tranh chấp.

TÀI LIỆU VIỆN DẪN.

- Sổ tay chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng hoạt động Chứng nhận các HTQLCL.
- ISO/IEC 17021-1:2015
 - 9.7 yêu cầu về xem xét lại
 - 9.8 Khiếu nại

3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Tranh chấp: Quá trình không đồng thuận về một quyết định. Khách hàng có các bằng chứng biện hộ bằng văn bản nhằm yêu cầu xem xét lại các quyết định không đồng thuận này.
- Kháng nghị: Yêu cầu chính thức để xem xét lại các quyết định tranh chấp,

4. NỘI DUNG.

4.1. Trách nhiệm

- Ban giám đốc của Vietnamcontrol sẽ chỉ định một tổ để xem xét giải quyết các tranh chấp, kháng nghị.

4.2. Tranh chấp

- Khách hàng phải gửi công văn yêu cầu giải quyết tranh chấp cho Vietnamcontrol (qua email hoặc gửi trực tiếp) trong vòng 30 ngày từ ngày nhận được quyết định.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P15
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC TRANH CHẤP, KHÁNG NGHỊ	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	4/6

- Khi nhận được công văn yêu cầu giải quyết tranh chấp nhân viên điều phối sẽ nhập thông tin vào **Sổ tiếp nhận tranh chấp, kháng nghị** 17021VIF-CB-P15-F01 và chuyển công văn đến trưởng phòng chứng nhận trong vòng 1 ngày làm việc.
- Khi nhận được công văn yêu cầu giải quyết tranh chấp, trưởng phòng chứng nhận sẽ trao đổi trực tiếp chính thức với khách hàng trong vòng 10 ngày làm việc. Thông báo cho khách hàng về việc nhận được hồ sơ và công văn yêu cầu tranh chấp của khách hàng.
- Ban Giám đốc Vietnamcontrol hoặc trưởng phòng chứng nhận sẽ chỉ định một tổ giải quyết các tranh chấp. Các cá nhân thực hiện việc đánh giá, xem xét báo cáo đánh giá, đưa ra các quyết định liên quan đến trường hợp tranh chấp này không được tham gia tổ giải quyết tranh chấp.
- Việc đệ trình, điều tra và quyết định về các tranh chấp không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào đối với bên đệ trình tranh chấp.
- Quá trình điều tra bao gồm:
 - Phác thảo quá trình tiếp nhận, kiểm tra tính đúng đắn của các quy trình và điều tra yêu cầu giải quyết tranh chấp. Quyết định các hành động cần thực hiện để đáp ứng yêu cầu giải quyết tranh chấp. Xem xét cả các kết quả của các đệ trình tranh chấp trước đó.
 - Theo dõi, lập hồ sơ các yêu cầu tranh chấp, và các hành động khắc phục được thực hiện để giải quyết tranh chấp.
 - Đảm bảo thực hiện các khắc phục và hành động khắc phục phù hợp.
- Có thể tham khảo đến các tài liệu bên khách hàng đưa ra để giải thích các tranh chấp, tham khảo các báo cáo liên quan, tư vấn với các thành viên đội ngũ đánh giá trường hợp tranh chấp này và quản lý của khách hàng đệ trình tranh chấp.
- Các quyết định liên quan đến cuộc điều tra đầy đủ phải được ghi chép lại. Sử dụng **Văn bản trả lời tranh chấp/kháng nghị** 17021VIF-CB-P15-F02 và trả lời cho khách hàng trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đệ trình yêu cầu giải quyết tranh chấp. Đồng thời thông báo cho khách hàng về khả năng nộp kháng nghị đối với kết quả giải quyết tranh chấp này.

4.3. Kháng nghị

- Các khách hàng muốn thực hiện quyền kháng nghị của mình phải gửi công văn yêu cầu giải quyết kháng nghị bằng văn bản cho Vietnamcontrol (qua email hoặc gửi trực tiếp) trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận quyết định giải quyết tranh chấp.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P15
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC TRANH CHẤP, KHÁNG NGHỊ	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	5/6

- Hội đồng chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng do Vietnamcontrol thành lập phải chịu trách nhiệm với tất cả các quyết định ở mọi cấp của quá trình xử lý kháng nghị.
- Khi nhận được công văn yêu cầu kháng nghị các quyết định tranh chấp bên trên nhân viên điều phối sẽ nhập thông tin vào **Sổ tiếp nhận tranh chấp, kháng nghị** 17021VIF-CB-P15-F01 và chuyển công văn đến Hội đồng chứng nhận HTQLCL Vietnamcontrol trong vòng 1 ngày làm việc.
- Hội đồng chứng nhận HTQLCL do Vietnamcontrol thành lập sẽ cử đại diện trao đổi trực tiếp với khách hàng khi nhận được yêu cầu kháng nghị.
- Hội đồng chứng nhận HTQLCL do Vietnamcontrol thành lập sẽ chỉ định tổ gồm 3 thành viên để xử lý yêu cầu kháng nghị này.
 - Nhân viên tham gia vào quá trình xử lý yêu cầu kháng nghị này phải độc lập và không tham gia vào các quá trình trước đó của yêu cầu kháng nghị này. Các thành viên của tổ giải quyết kháng nghị phải có kinh nghiệm làm việc trực tiếp hoặc có các kiến thức về ngành nghề liên quan. Thành viên ban giám đốc cũng có thể tham gia tổ giải quyết kháng nghị này.
 - Các thành viên của tổ giải quyết kháng nghị cần đảm bảo yêu cầu về tính độc lập và khách quan trong suốt quá trình giải quyết các kháng nghị này. Không bị tác động từ các nhân viên của Vietnamcontrol đã tham gia vào các quá trình trước kháng nghị và/hoặc các cá nhân của bên đệ trình kháng nghị.
 - Tổ giải quyết kháng nghị chịu trách nhiệm điều tra, xác minh và ghi chép lại cách giải quyết kháng nghị. Thành viên của tổ giải quyết kháng nghị sẽ đưa ra quyết định dựa trên các dữ kiện và bằng chứng thu thập được trong quá trình điều tra. Tổ giải quyết kháng nghị có thể biểu quyết để tham khảo thông tin từ hai phía.
- Tổ giải quyết kháng nghị sẽ cung cấp cho bên đệ trình kháng nghị một báo cáo tiến độ (nếu được yêu cầu), kết quả của quá trình điều tra xử lý kháng nghị.
- Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận yêu cầu kháng nghị, quyết định bằng **Văn bản trả lời tranh chấp/kháng nghị** 17021VIF-CB-P15-F02, kết quả của cuộc điều tra toàn diện và đầy đủ sẽ được tổ giải quyết kháng nghị phê duyệt, và chuyển cho khách hàng. Tổ giải quyết kháng nghị cũng giải thích rõ về việc khách hàng có thể tiếp tục kháng nghị cao hơn với các quyết định này. Vietnamcontrol sẽ thu phí cho quá trình kháng nghị cao hơn trong trường hợp kháng nghị cao hơn này bị từ chối.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P15
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC TRANH CHẤP, KHÁNG NGHỊ	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	6/6

- Việc đệ trình, điều tra và quyết định về các tranh chấp không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào đối với bên đệ trình kháng nghị.

4.4. Quá trình sau kháng nghị

- Khách hàng có thể kháng nghị các quyết định kháng nghị ở mức cao hơn. Cho đến khi đạt được thỏa thuận giữa Vietnamcontrol và khách hàng.
- Cần lưu lại tất cả hồ sơ giải quyết các tranh chấp và kháng nghị này.

5. HỒ SƠ.

TT	Danh mục	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu	PP hủy
1	Sổ tiếp nhận tranh chấp, kháng nghị	17021VIF-CB-P15-F01	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén
2	Văn bản trả lời tranh chấp/kháng nghị	17021VIF-CB-P15-F02	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén
3	Quyết định thành lập tổ giải quyết tranh chấp/kháng nghị	17021VIF-CB-P15-F03	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén